

第4部

効果的な職業相談の進め方

中高年求職者の職業相談

第1節 問題

中高年求職者を対象とした職業相談は何が問題なのだろうか？

東京都立労働研究所（1996）『東京の中高年離職者たち～長期不況下の企業の行動・労働者の意識』は、中高年離職者を雇う側の企業と雇われる側の中年離職者の双方を調査し¹、次のような結論を出している。

中高年離職者が就職に役立つと思っている自分自身の長所、あるいは得意なことは、「自分のまじめさ、休まずきちんと仕事をする、協調性、丁寧な仕事をする、そして体力・健康を指摘する中高年離職者²が多い。このように態度・姿勢を強調するが、より具体的な職業的な能力（たとえば、営業、企画、経理、労務、情報、技術、国際）になると指摘は少なかった。このあたりに企業の希望とのズレがあるのかもしれない。」（p.10）。

この中高年離職者と企業の考え方のズレは、そのままハローワークの相談窓口の問題につながっている。

下村（2001）は、職業相談を実施している公的機関における職業相談の担当者（以下「職員」という）を対象に聞き取り調査を実施し、その結果、中高年求職者との職業相談の問題として、次のことを指摘している。

- ①求人の絶対量が少ない。
- ②職業能力の再確認が必要。
- ③給与水準の認識がズレている。

1 3種類のアンケート調査が実施された。①東京都内の中小企業3,000社を対象とした企業調査（有効回答数985票、有効回答率32.8%）。②飯田橋、池袋、亀戸の各公共職業安定所に来所した1,500人の45歳以上の求職者を対象とした個人調査（有効回答数585票、有効回答率39.0%）。③東京都内の職業技術専門校のうち、50歳以上で再就職を希望する方を対象として設置されたコースを受講している905人の男性を対象とした個人調査（有効回答数656票、有効回答率72.5%）。実施時期は1994～1995年の間である。

2 同報告書では「高齢者」となっていた。筆者は、調査の対象、前後の文章との関係から誤字と判断し、「中高年離職者」に修正した。

職員は、中高年求職者に対し、労働市場の厳しさを理解し、自分自身の能力を再確認し、現実的な給与水準について再認識することを求めている。

しかし、これは職員から見た問題解決の見方である。求職者は職業に対する態度や姿勢を重視するなど職員とは違う見方をする。この見方に立てば、職員の求めていること、さらには求人者の求めていることがズレていることになる。

ここに中高年求職者との職業相談の問題の本質がある。つまり何を「現実」と見るかである。

相談の窓口においてこの問題はより顕著になる。職員の知識や経験に基づく判断を優先する職業相談のあり方に限界が来ているからである。

この背景には、雇用慣行や制度が大きく変化していること、仕事や職業の世界が激しく新陳代謝していること、そして求職者の価値観や働き方、さらにはライフスタイルが多様化していることがある。

何が現実なのだろうか？

私たちはこの問いに対し、社会構成主義の立場から現実を捉えることを提案する。すなわち、職業相談とは、求職者と職員が、それぞれの思う現実像を確かめ合い、考え合い、お互いが納得できる現実像へつくり直す過程である。

この過程は相談の窓口から離れ、就職活動へと行動化する。求職者と職員の関係と同じように、求職者と求人者がそれぞれの思う現実像を確かめ合い、考え合い、お互いが納得のできる現実像へつくり直す。

よって、職業相談のメリットとは、求職者が自分一人で考えているよりも、職員と一緒にあって現実像をつくり直す方が、より多くの人々が納得できる現実像を持てることにある。このことは、就職活動において、求職者と求人者が一緒に現実像をつくり直す過程で有効に働く。

これらの過程に介在するのは言葉である。私たちは言葉によって表現することで「現実像」をつくり直す。「現実」そのものをつくり直しているわけではない。

では、ハローワークの職業相談では、求職者と職員はどのような言葉を使って、それぞれの思う現実像を確かめ合い、考え合い、お互いが納得のできる現実像へつくり直しているのだろうか？

本研究では次の手順を踏んでこの問いを検討する。

- ①職業相談の主要な理論である、特性・因子理論と職業発達理論との比較から、社会構成主義からのアプローチの特徴と、そして、このアプローチに基づいた研究の枠組みについて説明する。
- ②①の研究枠組みに基づき、逐語記録³を活用し、言語による表現上の技術である「表現技法」の視点から、職業相談の特徴と過程を解析する「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム（以下「システム」という）」を開発した。このシステムについて説明する。
- ③このシステムを活用し、ハローワークにおける中高年求職者を対象とした職業相談の特徴と過程を把握する。その際、労働大学校の研修コースである「平成17年度キャリア・コンサルタント養成研修」に参加したハローワーク職員から提出された職業相談の逐語記録を活用する。

第2節 社会構成主義からのアプローチ

1 職業相談における現実

(1) 職業相談の理論

職業相談の研究には2つの主要な理論がある。一つは特性・因子理論であり、もう一つは職業発達理論である。これら2つの理論の違いは、職業相談の過程で何を現実として捉えるかということにある。

特性・因子理論は、Parsons, F.を始祖とする考え方である。

Parsons (1909) は職業の賢い (wise) 選択には3つの要因があるという。

- ①あなた自身 (適性、能力、興味、目標、強み、弱み、そして、それらの原因) についてのはっきりとした理解。
- ②様々な仕事の分野の知識 (仕事の要件、成功の条件、有利な点、不利な点、報酬、就職の機会、将来性)。
- ③これらの2つのグループの関係についての「正しい推論 (true reasoning) 」。

3 労働大学校の研修で使用される逐語記録とは、実際の職業相談場面でのやりとりを録音し、所定の様式に従って、一字一句漏らさずに文字として記録したものである。言語的表現だけでなく、表情、しぐさ、姿勢などの非言語的表現も記録する。

この理論の基本的な考え方は「人と職業のマッチング」にある（木村，2003）。これは職業相談の一般理論であり、ハローワークの職業相談も基本的にこの考え方に従う。この理論の特徴は③にあり、「正しい推論」の基準をどこに置くかということにある。

Parsonsは次のように述べている。

あなた自身について徹底的に研究することは、人生の正しい計画を立てる上での基礎となります。正しい結論はあなたにとって1万ドルの価値があります。そう思ってこの問題を扱いなさい。あなた自身についての正しい判断はそれ以上の価値があるでしょう。他人であるかのように離れたところからあなた自身を見なさい。その目を通してあなた自身を見なさい。他者とあなたを比較しなさい。

正しさの基準とは、客観的に自分自身を見ることであり、その目を通して、他者と自分を比較することである。

職業発達理論は、Super, D.E. (1953) の提唱した考え方である。この理論の特徴は、現象学的視点から職業行動を研究することにある（渡辺，2003）。現象学的視点とは、個人が感じ、思い、考えていることが現実であり、個人が主体となって現実をつくると考えることである。

Superは、この理論の中心に職業的自己概念を考える。自己概念とは、個人が感じ、思い、考えている自分自身のことである。Super (1963) は、これに「職業的」という言葉をつけ、「ある職業集団の一員としての自己概念」と定義した。

この考え方は、職業的自己概念の発達のプロセスに注目する。職業的自己概念は、社会的役割を通して現実的に試され、ついで、そこでの経験を統合して発達する。

Savickas, M.L. (2002) は、これらの理論の違いを次のように喩えている。特性・因子理論は、異なる6人の写真に映し出された個性を比較することである。職業発達理論は、6回の異なる時間に撮られた同一人物の写真における変化に気づくことである。

つまり、特性・因子理論の場合、現実とは客観的な事実のことである。それに対し、職業発達理論の場合、現実とは個人の主観のなかで展開する。

(2) 社会構成主義からのアプローチ

社会構成主義からのアプローチは、特性・因子理論と職業発達理論との統合を目的とする。特性・因子理論では客観的事実を現実と捉えた。その一方で、個人がどのように感じ、思い、考えるのかという主観的な側面に注意を向けることができなかった。

職業発達理論では、特性・因子理論の欠点を補うように、個人の主観を現実と捉えた。そのため、理論として、個人の主観を超えた、客観的事実を取り入れることができなかった。

社会構成主義では、前の二者の理論のように、現実そのものを、客観性、もしくは個人の主観性のどちらかで捉えるという考え方をしない。個人は言葉を介して主観を表現し、他者と共有することにより、現実像を構成する。つまり現実像が社会的に構成されると考える (e.g.Savickas,1997;Peavy,V.1996)。

2 キャリアの表現

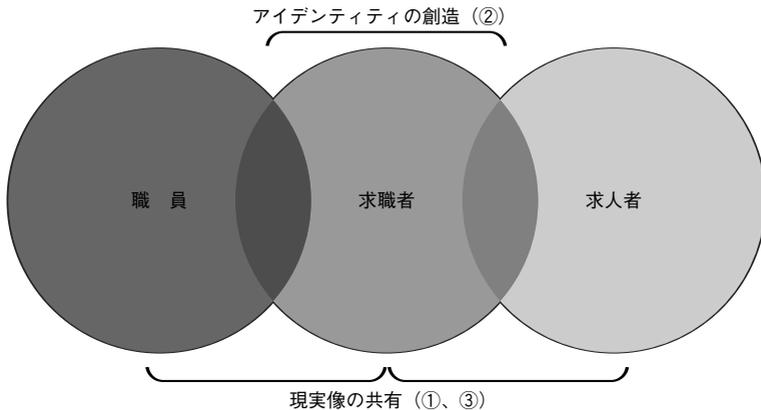
社会構成主義のアプローチでは、ナラティブ (narrative)、すなわちクライアントがストーリーとして自分自身のキャリアを「語る」ことを重視する。具体的に言うと、「これまで××をしており、今、△△をしており、これから〇〇をする」というキャリアのストーリーを語ることである。Cochran,L. (1997) はナラティブの利点として3つをあげる。

- ①クライアントは語ることにより、始め、中間、終わりという時間軸上に出来事を配置し、それらのつながりを意味づけ、自分自身を統合した存在として意識できるようになる。
- ②一旦、ストーリーが構成されると、その他の不明瞭な出来事にも意味が付与され、一つのまとまりへと統合される。
- ③ストーリーの構想は、人間観や世界観に関する主題やテーマを浮き彫りにする。

つまり、McAdams, D.P. (1995) が言うように、クライアントはナラティブによって過去から現在を方向づけ、現在から未来を展望するように、自分自身の方向性や一貫性、いわゆるアイデンティティを創造する。

また、ナラティブは他者と現実を共有する手段でもある。Collin, A. (2000)

図表 6-1 現実像の構成



によると、現代社会では多くの人が共有できる時間や生活空間の概念がなくなりつつある。そのため、個人が他者にキャリアを語ることは、時間や生活空間の概念を他者と共有するための有効な手段であるという。

このアプローチをハローワークの職業相談に応用すると、求職者が自分自身のキャリアというストーリーについて語ることのメリットは、次の3つに整理できる（図表6-1参照）。

- ①求職者と職員が現実像を共有できる。
- ②求職者は、一つのまとまったストーリーとして、出来事のつながりを意味づけ、自分自身を統合した存在として意識できる。
- ③②により、求職者が求人者に自分自身のキャリアを表現することで、現実像を共有できる。

3 研究の枠組み

ハローワークの職業相談において、求職者と職員はどのように現実像を共有するのだろうか？ また、求職者はどのようにストーリーを構成するのだろうか？ そして、職員は求職者がストーリーを構成することに対し、どのような援助をどのようなタイミングで行うのがいいのだろうか？

ここでは、こういった疑問に答えるため、榎野・松本（2006）が提出した、

職業相談の過程を分析するための研究の枠組みについて説明する。

(1) 職業相談の話題

話題とは、言語を通じて求職者と職員が共有する現実像である。職業相談における話題は5種類ある（図表6-2参照）。求職者の「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」であり、それらの出来事に対する理解の仕方や感じ方といった「解釈」と、出来事の背景にある雇用制度や労働市場などの社会的な仕組みとしての「社会」である。

これらの話題は、「解釈」を通して、「社会」を背景としながら、「過去の経験」、「現在の状況」、「未来の活動」といった出来事のつながりが意味づけられ、ストーリーの構成へと調整される（図表6-2参照）。

図表 6-2 職業相談の話題

出来事	未来の活動	未来の出来事
	現在の状況	現在もしくは継続的な出来事
	過去の経験	過去の出来事
解釈	理解の仕方や感じ方	
社会	制度、社会規範、労働市場など社会的な仕組み	

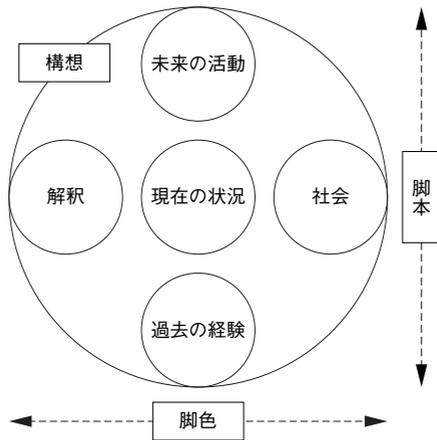
(2) ストーリーの構成

ストーリーの構成とは、求職者と職員が協力して、「構想 (plot)」、「脚色 (version)」、「脚本 (script)」の観点から、話題間のつながりや順序を調整することである（図表6-3参照）。

- ①構想：ストーリーの主題やテーマが表現される。
- ②脚本：時間軸上（過去、現在、未来）に出来事が表現される。
- ③脚色：語られているストーリーの視点が表現される。

①と②については、心理療法やカウンセリングにおけるナラティブ研究 (e.g. Morgan,A,2000)、あるいは、職業心理学やキャリア・カウンセリングにおけるキャリアをストーリーとして見立てる研究 (e.g. Super, 1990 ; Cochran,1997)

図表 6-3 ストーリーの構成と話題



において、一般的にストーリーの構成要素として考えられてきた。

職業相談の場合、ストーリーを構成する際、出来事だけでなく、個人的な解釈や社会的な制度、仕組みの影響も大きいことから、キャリアを語る視点が複眼的になることが考えられ、③が付加された。

(3) 表現技法

話題間のつながりや順序を調整するには、言語による表現上の技術が必要になる。私たちはこの技術を「表現技法」と命名し、「職業相談のプロセス、あるいはキャリアを表現するための複数の言語的な表現方法から構成され、求職

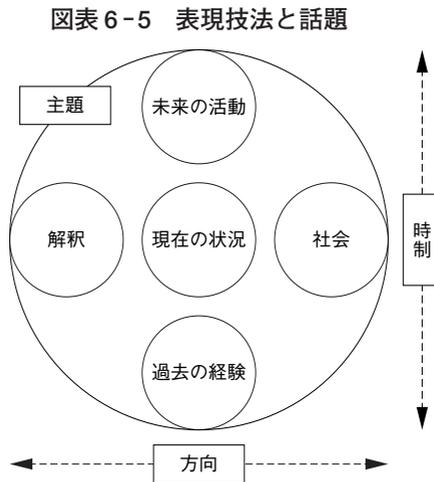
図表 6-4 表現技法

プロセス表現	進 行	話し手の聞き手に対する働きかけを表現する技法
	手 段	発話進行の下位の技法
キャリア表現	主 題	感情や事柄など発話の中心的な内容を表現する技法
	方 向	話し手を中心として、発話の方向と距離を表現する技法
	時 制	未来、現在、過去といった発話の時制を表現する技法

者と職員が相談の状況や流れに応じて、適切な表現方法を選択し、実行できる技術」と定義する。

表現技法は、「進行」、「主題」、「方向」、「時制」の4種類である（図表6-4参照）。後で詳しく説明するが、「進行」の下位技法として「手段」がある。これらは職業相談の過程が進行するための「プロセス表現」と、ストーリーの構成へと話題を調整するための「キャリア表現」に大別される。

キャリア表現の表現技法は、ストーリーの構成と密接な関係にある。「主題」が「構成」に、「方向」が「脚色」に、「時制」が「脚本」に、それぞれ対応する（図表6-5参照）。



第3節 職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システムの開発

労働大学校では、第2節で説明した研究の枠組みに基づき、逐語記録を活用して、職業相談の特徴と過程を解析するソフトウェア「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム（以下「システム」という。）」のプロトタイプ版

(Ver.1.51.)を開発した(梶野、2006a)。ここでは、表現技法の視点から職業相談における言語的表現を分類する手法について説明する。

1 システムの仕様

システム開発の目的は以下の4つである。

- ①一定の様式を定めることにより、職業相談・職業紹介の逐語記録を効率的に作成することができる。
- ②作成した逐語記録を予め定められた分類基準に従って、要領良くコーディングすることができる。
- ③付されたコードにより、一定の基準に従って逐語記録を数量化することができる。また、それらの数値を適切にディスプレイすることができる。
- ④上記①～③のプロセスを通して、以下の担当者の活動を援助できる。
 - 職業相談・職業紹介に関する経験を客観化する。
 - 職業相談・職業紹介に関して事例研究をする。
 - 職業相談・職業紹介に関するモデルを検討する。

2 発話の分類

(1) 分類の単位と表記法

ア 分類の単位

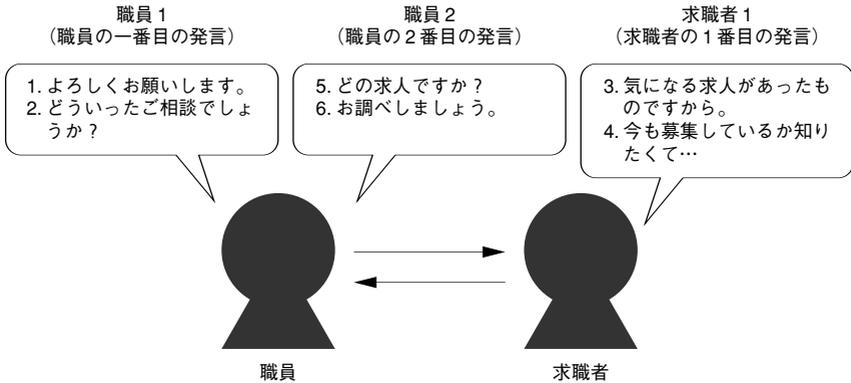
システムでは、求職者と職員のやりとりである逐語記録を、発話(utterance)単位で分類し、一つひとつの発話にコードを付与する。これを「発話分類」といい、付与されたコードを「発話コード」という。

発話とは、あるまとまった意味を表す一続きの言葉である。国文法上の「文」に相当する。具体的には、①句点「。」もしくは疑問符「？」のあるところと、②話し手が交替したところを、発話の区切りとする。

話し手が話し始めてから交替するまでの一つ以上の発話の固まりを発言(turn)とする。

図表6-6で示すと、「求職者1」と「職員1」、「職員2」は発言である。番号は「職員1」→「求職者1」→「職員2」のように発言の順序を示しており、「発言番号」という。職業相談の時間的経過を示す指導として、この発言番号を活用する。

図表 6-6 発言と発話



1～6は発話であり、この番号は発話の順序を示しており、「発話番号」という。

イ 発言と発話等の表記法

発言と発話等の表記例を以下に示した（図表6-7参照）。求職者は「Job Seeker」であることから「JS」、職業相談担当の職員は「Career Counselor」であることから「CC」とそれぞれ表記する。

発話には発話番号が振られる。発言には、JSとCCといった役割別に発言番号が振られる。

図表 6-7 発言と発話等の表記法の実例

発話番号	発言番号	発話
1	CC1	よろしくお願ひします。
2		今日はどういったご相談でしょうか？
3	JS1	ちょっと気になる求人があったものですから [はい]。 ¹
4		今も募集し* ²
5	CC2	どの求人ですか？
6		お調べしましょう。

1：うなずきや相づちは [] で括る。

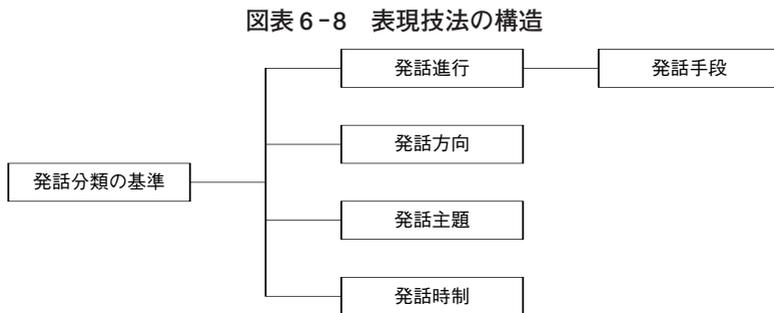
2：話している途中で発話が遮断された場合、「*」をつける。

(2) 表現技法の構造と効果

ア 表現技法の構造

発話分類は発話単位で分類することから、図表6-4の表現技法（進行、手段、主題、方向、時制）に「発話」という言葉を付加し、「発話進行」、「発話主題」、「発話方向」、「発話時制」と命名する（図表6-8参照）。

これら4種類の表現技法は、それぞれ独立した分類基準となる。なお、発話進行には、下位の分類基準として「発話手段」がある。



発話進行を除いて、一つの表現技法には3種類の表現方法がある。例えば、発話手段には、「事柄」、「感情」、「理由づけ」の表現方法がある。

発話進行の場合、「説明」、「返答」、「質問」、の表現方法があり、さらに、発話手段として、各表現方法にはそれぞれ3種類の下位の表現方法がある。

表現技法と表現方法を表にまとめたものが「発話分類表」である（図表6-9参照）。発話分類表は、2003年から2004年にかけて、筆者が労働大学校におけるハローワーク職員を対象とした「カウンセリング実習」や「職業相談面接実習」を集中的に観察した経験から生まれている。

実習のなかで、講師や職員が、職業相談をする上で繰り返し重要であると指摘した表現がいくつかあった。それらをメモに取り、整理したものが発話分類表のもとになっている。

イ 表現方法の関係

表現方法の関係は、特定の表現の「あり」、「なし」という二項対立の関係に

図表 6-9 発話分類表

		表現方法								
		低 ←			優先順位			→ 高		
表現技法	発話進行	説 明			返 答			質 問		
	発話手段	非指示	繰り返し	指示	中立	否定	肯定	開かれた質問	理由を聞く質問	閉ざされた質問
	発話主題	事 柄			感 情			理由づけ		
	発話方向	外 向			一 般			内 向		
	発話時制	現 在			過 去			未 来		

ある（図表6-10参照）。

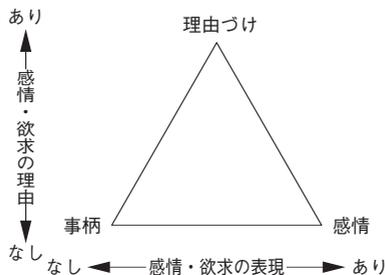
例えば、発話主題には、「事柄」、「感情」、「理由づけ」の3種類の表現方法がある。感情もしくは欲求の表現がある発話を「感情」に分類し、ない場合、「事柄」に分類する。ついで「感情」の発話のうち、その理由や原因に関する説明がある発話を「理由づけ」に分類し、ない場合、「感情」のままにしておく。

二項対立の関係により、発話分類において次の2つの規則が成立する。

第一に、一つの発話には、表現技法ごとに、3種類の表現方法のうちの一つが当てはまる。

第二に、3種類の表現方法には優先順位がある。図表6-9の発話分類表では右側の表現方法ほど優先順位が高くなる。例えば、発話主題の優先順位では、感情表現と、その理由や原因の説明の双方で「あり」とする「理由づけ」が最も高く、ついで一方が「あり」の「感情」、どちらとも「なし」の「事柄」と続く。

図表 6-10 表現方法の関係（二項対立）



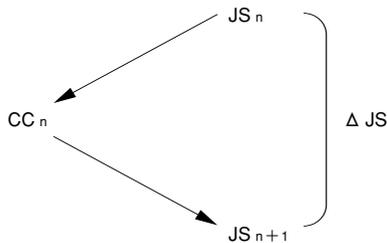
ウ 表現技法の効果

職員と求職者は発言を交互に行う。職員の発言は求職者の発言に影響を及ぼし、翻って、求職者の発言が職員の発言に影響を及ぼす。よって、表現技法の効果は、発言の前後における相手の発言の変化として現われる。

図表6-11で示すように、職員が、求職者の発言（ JS_n ）に対し、どのような表現方法を選択して応答し（ CC_n ）、そして応答の結果、求職者の発言（ JS_{n+1} ）がどのように変化したのか（ ΔJS ）、という視点から、表現技法の効果が検討される。職業相談における ΔJS の総和は相談全体の効果となる。

このことは求職者の場合にも当てはまる。求職者の職業相談への貢献は、求職者の発言（ JS_n ）の前後における職員の発言（ CC_n, CC_{n+1} ）の変化（ ΔCC ）という視点から表現技法の効果が検討される。

図表 6-11 表現方法の効果



(3) 発話分類の手順

発話分類は図表6-12で示す手順を踏む。まず、ある一定の規則に従って、逐語記録を作成すると (①)、そのままシステムに読み込むことができるようになる。発話の分類基準についてまとめられた「コーディング・マニュアル」に従って (②)、システムを使って発話分類をすると (③)、逐語記録の解析や特定の表現方法の発話の検索ができるようになる。

①逐語記録の作成

○ はい
 ○ いいえ
 ○ わからない
 ○ その他

○ はい
 ○ いいえ
 ○ わからない
 ○ その他

○ はい
 ○ いいえ
 ○ わからない
 ○ その他

図表6-12 発話分類の手順

②発話分類の学習

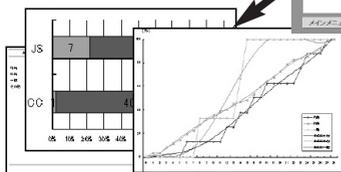
コーディング・マニュアル

③システムを使ってコーディング

逐語記録検索結果

発話	発話内容	発話時間	発話回数	発話種類	発話内容	発話時間	発話回数	発話種類
0001	こんにちは。	00:00	1	挨拶	こんにちは。	00:00	1	挨拶
0002	おはようございます。	00:05	1	挨拶	おはようございます。	00:05	1	挨拶
0003	どうも。	00:10	1	挨拶	どうも。	00:10	1	挨拶
0004	おはようございます。	00:15	1	挨拶	おはようございます。	00:15	1	挨拶
0005	おはようございます。	00:20	1	挨拶	おはようございます。	00:20	1	挨拶
0006	おはようございます。	00:25	1	挨拶	おはようございます。	00:25	1	挨拶
0007	おはようございます。	00:30	1	挨拶	おはようございます。	00:30	1	挨拶
0008	おはようございます。	00:35	1	挨拶	おはようございます。	00:35	1	挨拶
0009	おはようございます。	00:40	1	挨拶	おはようございます。	00:40	1	挨拶
0010	おはようございます。	00:45	1	挨拶	おはようございます。	00:45	1	挨拶

④量的分析



⑤質的分析

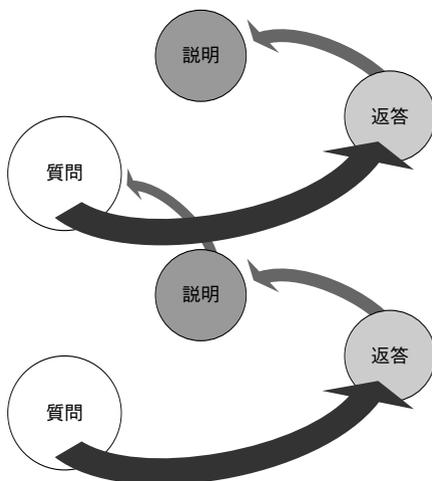
発話分類検索結果

発話	発話内容	発話時間	発話回数	発話種類	発話内容	発話時間	発話回数	発話種類
0001	こんにちは。	00:00	1	挨拶	こんにちは。	00:00	1	挨拶
0002	おはようございます。	00:05	1	挨拶	おはようございます。	00:05	1	挨拶
0003	どうも。	00:10	1	挨拶	どうも。	00:10	1	挨拶
0004	おはようございます。	00:15	1	挨拶	おはようございます。	00:15	1	挨拶
0005	おはようございます。	00:20	1	挨拶	おはようございます。	00:20	1	挨拶
0006	おはようございます。	00:25	1	挨拶	おはようございます。	00:25	1	挨拶
0007	おはようございます。	00:30	1	挨拶	おはようございます。	00:30	1	挨拶
0008	おはようございます。	00:35	1	挨拶	おはようございます。	00:35	1	挨拶
0009	おはようございます。	00:40	1	挨拶	おはようございます。	00:40	1	挨拶
0010	おはようございます。	00:45	1	挨拶	おはようございます。	00:45	1	挨拶

3 発話の分類基準

発話の分類基準は、労働大学の研修コース平成18年度の「キャリア・コンサルタント養成研修」のなかのカリキュラムである「事例研究」で活用された

図表6-13 発話進行のイメージ



「コーディング・マニュアル」にまとめられている。これに基づいて、個々の表現技法ごとに発話の分類基準について説明する。

(1) 発話進行の分類

発話進行の分類は、発話のなかに、話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある場合、「質問」に分類する。ない場合、相手の「質問」に対する話し手の答えや諾否の表現があるものを、「返答」に分類する。それ以外は「説明」に分類する。各表現方法には、さらに発話手段という下位の分類基準がある。図表6-14に発話進行と発話手段の分類基準とコードをまとめた。

発話進行における3つの表現方法の関係は、求職者と職員の間で、質問→返

図表 6-14 発話進行の分類基準とコード

表現方法 (コード)	発話進行の 分類基準	発話手段の表現方法 (コード)	発話手段の分類基準
質問 (Q) [question]	話し手がわからないことや知りたいことについて、聞き手にそれに応じた内容を話すように求める表現がある。	理由を聞く質問 (QW) [why question]	答え方が決まっていない質問であり、かつ原因や理由を聞く質問。
		閉ざされた質問 (QC) [closed question]	答え方が決まっている質問。
		開かれた質問 (QO) [open ended question]	答え方が決まっていない質問。
返答 (A) [answer]	相手の質問 (Q) に対する話し手の答えや諾否の表現がある。	肯定 (AP) [positive]	閉ざされた質問 (QC) に対する肯定的返答。
		否定 (AN) [negative]	閉ざされた質問 (QC) に対する否定的返答。
		中立 (AU) [neutral]	閉ざされた質問 (QC) に対する中立的返答、もしくは、開かれた質問 (QO) と理由を聞く質問 (QW) に対する返答。
説明 (E) [explanation]	質問 (Q) と返答 (A) のどちらにも分類されない。	指示 (ED) [directive]	助言、提案、指導、要求、依頼など聞き手に対し指示的。
		繰り返し (ER) [repeated]	直前の発言の話やキーワードの繰り返し、要約。
		非指示 (EN) [non-directive]	指示的 (ED) と繰り返し (ER) のどちらにも分類されない。

答→説明→質問→・・・と螺旋状に発話がつながるイメージになる（図表6-13参照）。

職業相談では、求職者と職員がお互いに持っている情報を交換し合う。このつながりが円滑であり、質問をする人、あるいは返答をする人が求職者もしくは職員用どちらかに偏らない場合、効率的な情報交換が行われていると言えよう。

（2） 発話主題の分類

発話主題の分類は、発話のなかに、感情や欲求の表現がある場合、「感情」に分類し、ない場合、「事柄」に分類する。ついで「感情」の発話のうち、その理由や原因に関する説明のある場合、「理由づけ」に分類し、ない場合、「感情」のままにしておく。図表6-15に発話主題の分類基準とコードをまとめた。

感情や欲求の表現は、事柄の背景にある意味を明らかにする傾向がある。例えば、求職者が次のように話したとする。

JS：今まで証券業界で働いてきました。

事柄

これからは違う業界で仕事を探します。

事柄

この発言には発話が2つあるが、どちらも感情や欲求の表現が含まれておらず、職員は両者がどのような関係にあるのかわからない。下記のように、上記の発言に、「疲れます」のような感情や欲求の表現を含む発話があると、職員は違う業界への転職を考えている求職者の気持ちを理解できるようになり、求職者の発言に対する応答をよりの確にできるようになる。

JS：今まで証券業界で働いてきました。

事柄

証券業界の仕事はとても疲れます。

感情

これからは違う業界で仕事を探します。

事柄

このように、感情や欲求の表現は、求職者のキャリアのテーマや方向性を理解する上でとても役に立つ。ただし、感情や欲求の表現が多過ぎると、具体的な問題の状況や背景がわかりにくくなる。

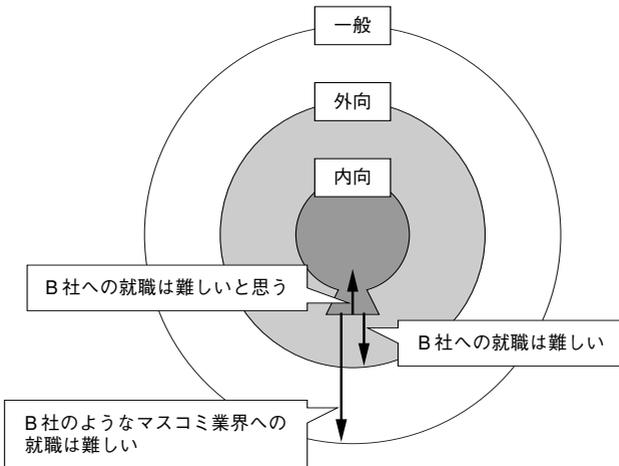
図表 6-15 発話主題の分類基準とコード

カテゴリー（コード）	分類基準	キーとなる表現
感情（S） [sentiment]	感情や欲求の表現がある。	①感情表現。②「わくわく／ドキドキする」など身体感覚の表現。③「～したい／してほしい」などの欲求表現。
理由づけ（R） [reasoning]	感情や欲求の表現があり、その理由や原因の説明もある。	「～ので」、「～から」、「～たら」などの言葉を使って、感情や欲求の理由や原因の説明がある。
事柄（M） [matter]	感情や欲求の表現がない。	

(3) 発話方向の分類

発話方向の分類は、考えたり、思ったりしていることを示す表現がある場合、「内向」に分類する。ない場合、就職や雇用について、多くの人や状況に関わることを示す表現があるものを、「一般」に分類する。それ以外は「外向」に分類する。図表6-17に発話方向の分類基準とコードをまとめた。

図表 6-16 発話進行のイメージ



発話方向における3つの表現方法の関係は、話し手と発話との距離と方向を示すイメージになる（図表6-16参照）。例えば、求職者がB社への就職の難しさについて説明する場合、3つのレベルがある。「B社への就職は難しいと思う」といった求就職の思いや考えとしての「内向」レベル。「B社への就職は難しい」といった事実や出来事としての「外向」レベル。「B社のようなマスコミ業界への就職は難しい」といった一般論としての「一般」レベル。これらの3つのレベルは、話している内容と話し手との距離を表現しており、話し手から近い順に「内向」、「外向」、「一般」と続く。

求職者の話に「外向」や「一般」が多いと、話が他人事のような印象になる。反対に「内向」が多いと、求職者の主観が強くなり、職員の介入が難しくなる。このことは、職員の話に対する求職者の反応についても当てはまる。

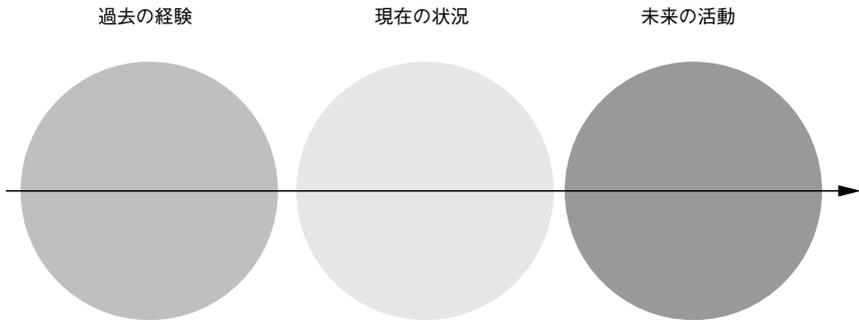
図表 6-17 発話方向の分類基準とコード

カテゴリー (コード)	分類基準	キーとなる表現
内向 (I) [inner]	話し手が考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がある。	①「(私は) ～と考える／と理解する／と思う／と感じる」など動詞を使った表現。②「私の考え／理解／思い／感じ／希望は～です」など名詞を使った表現。③「(私は)うれしい／悲しい」などの感情表現。④「(私は) わくわく／ドキドキする」などの身体感覚の表現。⑤「(私は) ～したい／してほしい」などの欲求表現。
外向 (O) [outer]	話し手が、考えたり、理解したり、思ったり、感じたり、欲したりしていることを示す表現がない。	
一般 (G) [general]	外向 (E) のうち、就職や雇用について、多くの人や状況に関わることを示す表現がある。	①世代／業界／地域／職種などの雇用情勢／雇用慣行／職場環境／仕事内容などに関する一般情報。②雇用に関する一般的な法律や制度。③ハローワークの一般的なサービスや仕組み。

(4) 発話時制の分類

発話時制の分類は、未来の話であることを示す時の表現がある場合、「未来」

図表 6-18 発話時制のイメージ



に分類する。ない場合、過去の話であることを示す表現、もしくは助動詞「た(だ)」があるものを、「過去」に分類する。それ以外は「現在」に分類する。図表6-19に発話時制の分類基準とコードをまとめた。

発話時制における3つの表現方法の関係は、時間の経過を軸とした話の流れを示すイメージになる(図表6-18参照)。話の流れは、基本的に、過去があって現在があり、現在があって未来がある、という方向性を持つ。よって、職員は求職者の発話の時制を意識することにより、話の流れを理解しやすくなる。

また、職員が求職者の話について、その時制を明確に意識して伝え返すことにより、求職者が自分自身の話の流れを意識できるようになる。

図表 6-19 発話時制の分類基準とコード

表現方法(コード)	分類基準	キーとなる表現
未来(F) [future]	未来の話であることを示す時の表現がある。	①「明日」、「今後」、「将来」などの未来の時を示す表現。
過去(P) [past]	過去の話であることを示す時の表現、もしくは助動詞「た(だ)」がある。	①「昨日」、「以前」、「昔」など過去の時を示す表現。②助動詞「た(だ)」による過去の話であることを示す表現。
現在(N) [now]	未来(F)と過去(P)のどちらにも分類されない。	

(5) 沈黙と中断の分類

「沈黙」と「中断」は、やりとりが一定以上の間隔で途切れることである。「沈黙」は5秒以上の間隔で沈黙が続くことであり、言語的行動に準ずる意味を持つ非言語的行動である。沈黙ではなく、やりとりが10秒以上途切れると「中断」であり、「照会」、「離席」、「その他」のいずれかに分類する。図表6-20に「沈黙」と「中断」の分類基準についてまとめた。

「沈黙」は、表情やしぐさと同じ非言語的表現であり、相談の流れによって、その表現している内容や社会的な意味あいが変わる。例えば、求職者が黙って考えている場合、職員は求職者から言葉が出てくるまで待つことは重要だが、窓口の状況や求職者の様子によっては、職員が積極的に「沈黙」を破った方がよい場合もある。

「中断」は、職員が求職者登録、求職状況、求人情報等コンピュータ端末の操作や求人企業への問い合わせ等で起きる。いずれも重要な業務なので止めることはできないが、相談の流れを妨げないように、できる限り「中断」の時間を短くする努力は必要である。

図表 6-20 沈黙と中断の分類基準

表現方法 (コード)	分類基準	キーとなる表現	
沈黙 (Si) [silence]	5秒以上の沈黙。		
中 断	照会 (In) [inquiry]	やりとりが10秒以上途切れ、一方がもう一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がある。	①求職申込書の交付、記入の確認。 ②求人情報の検索、印刷。③求人企業への問い合わせ。
	離席 (Ls) [leaving one's seat]	照会(In)のうち、席を離れてやりとりを途切れさせていることを示す表現がある。	①【 】内の状況の説明。②【 】の前後のやりとり。
	その他 (Ot) [others]	やりとりが10秒以上途切れ、一方が一方のためにやりとりを途切れさせていることを示す表現がない。	

第4節 職業相談の分析

ここではシステムを使って、ハローワークで実際に行われている職業相談の事例を分析した結果について説明する。その結果から、ハローワークの職業相談の傾向を明らかにし、さらに若年求職者との比較から、中・高年求職者を対象とした職業相談の特徴を検討する。

1 方法

(1) 発話分類の信頼性の検討

2006年9月29日にモニター調査を実施し、発話分類の信頼性を検討した。この調査では、大学生5人と、労働大学校職員の1人の合計6人が参加した。

モニター調査では、①発話分類の講義、②6種類の発話分類の演習、③モニターへの聞き取り調査を実施した。

②における最後の演習では、モニターに、48の発話からなる職業相談のロールプレイングの逐語記録を、コンピューター上でシステムを操作することにより、発話分類をさせた。制限時間は40分であった。

全てのモニターが時間内に発話分類を終えた。予め用意しておいた発話分類の正解と照会し、モニター一人ひとりの正答率を算出した。その結果、全ての表現技法にかかる正答率の平均値は87.8%と高率であった。

(2) 職業相談事例の収集

労働大学校で実施される研修コースのなかに、職業相談を担当するハローワーク職員を対象とした3週間に亘る「キャリア・コンサルタント養成研修」がある⁴。この研修では職員に、実際に担当した職業相談の録音と、それをもとに作成した逐語記録の提出を求めている。

私たちはこの研修を利用し、ハローワークの窓口における相談事例を収集することにした。その結果、平成17年度の「キャリアコンサルタント養成研修」

4 研修の対象者は、職業紹介業務の経験年数3年程度以上を有する職員（行政経験が概ね10～15年程度の者）である。

(2005年6月13日から7月1日)に参加した36人の研修生から、33の録音記録と35の職業相談の逐語記録を収集した。

これらの逐語記録をもとに、録音記録の音声を確認しながら、抜けている言葉を補い、修正した。その際、録音状態が悪く、音声が聞き取りにくい4事例を除外し、システムによる分析の対象を、29の事例に絞った。

(3) 発話分類の手順

発話分類の手順は、まず筆者が29の職業相談の事例について発話分類をし、ついで、発話分類に習熟した第三者がその発話分類の結果を検討した。

検討の結果、両者の発話コードが不一致であった場合、二者間で話し合い、合意に至らない場合、もう一人の発話分類に習熟した第三者が参加して話し合い、最終的には3者間の多数決により、発話コードを確定することを取り決めた。

二者間で不一致であった発話数は全体の3.3% (標準偏差=1.3%) と非常に低かった。一致しなかった発話コードについては、その二者間での話し合いにより、一致した発話コードへと合意を得ることができた。

2 職業相談の特徴

職業相談の特徴について、(1) 職業相談、(2) 求職者、(3) 職員の3つの側面から把握する。

なお、「2.職業相談の特徴」から「4.中高年求職者の職業相談の特徴」までは、逐語記録の解析結果についての説明である。結果の解釈だけをを知りたい読者は、解析結果の部分を飛ばし、「第5節 考察」から読んでいただくことをお薦めする。

(1) 相談の回数と時間

職業相談の回数別に見た割合は、1回が79.3%、2回と3回がともに10.3%であった。初回の相談が8割近くを占める。

相談の時間は、「15～20分未満」が41.3%と最も高く、ついで「20～25分未満」と「10～15分未満」がともに17.2%であった。20分未満の相談がほぼ6割になる。

求人紹介をした相談の割合は37.9%であり、求人紹介までに至らない相談が6割程度になる。

(2) 求職者の特徴

求職者の性別の割合は女性が58.6%であり、男性が41.4%であった。年齢別に見ると、30代が31.0%と最も高く、ついで20代が27.6%、40代と50代がともに13.7%であった。

年齢別に分析する際、40代と50代を中高年層（27.4%）とし、30代以下（65.5%）を若年層とした。

現在の就業状態を見ると、就業していない求職者の割合が72.4%であり、就業している求職者のそれは27.6%であった。

就業していない求職者のうち、失業の期間を見ると、「1カ月以内」の求職者が33.3%と最も高く、ついで「2カ月以内」が28.5%であった。失業の期間が2カ月以内の者が過半数を占めることになる。「1年以上」といった長期の失業者は19.0%であった。

最終の職業（あるいは現在の職業）は、「事務的職業」が31.0%と最も高く、ついで「専門的・技術的職業」が20.7%、「生産工程・労務の職業」が17.2%であった。

希望する職業は、「事務的職業」が31.0%と最も高く、ついで、「生産工程・労務の職業」と「販売の職業」がともに17.2%であった。

最終の職業が「働いた経験がない」、「その他」、「不明」を除く26人のうち、最終の職業と希望する職業が一致している者の割合は50.0%であった。

(3) 職員の特徴

職員の性別は男性が75.8%であり、女性は24.1%であった。

3 表現技法の特徴

(1) 表現方法の割合

図表6-21に発言数と発話数等の回数、表現技法ごとの表現方法の割合について、29の職業相談の平均値をまとめた。図表6-22と図表6-23は、求職者と職員

「沈黙」の平均回数は2.6回であった。役割別に見ると、求職者と職員のともに1.3回であった。

職員の中断の内訳を見ると、「照会」の平均回数が4.5回であり、「離席」のそれは0.9回であった。

Ⅰ 表現技法別に見た表現方法の割合

a 発話進行

発話進行における発話方法の割合の平均値は、「質問」が15.6%、「返答」が12.8%、「説明」が71.6%であった。

役割別に見ると、職員では「質問」(19.8%)が「返答」(4.3%)よりも高く、反対に求職者では「返答」(29.6%)が「質問」(8.7%)よりも高かった。

b 発話手段

発話手段の顕著な特徴は3つある。第一に、職員がする「質問」の割合の平均値(19.8%)と比較して、「閉ざされた質問」(16.9%)の割合は85.3%になり、反対に「開かれた質問」(2.6%)は13.1%と低かった。

第二に、「指示」の割合の平均値は職員(10.0%)が1割であり、求職者(1.9%)のそれは非常に低かった。

第三に、「繰り返し」の割合の平均値は3.8%と低かった。役割別に見てもどちらも低かった。

c 発話方向

発話方向における発話方法の割合の平均値は、「内向」が12.5%、「一般」が3.5%、「外向」が84.0%であった。役割別に内向の平均値を見ると、求職者(15.0%)は職員(10.3%)よりやや高かった。

d 発話主題

発話主題における発話方法の割合の平均値は、「理由づけ」が0.5%、「感情」が7.1%、「事柄」が92.4%であった。「理由づけ」と「感情」を合わせた感情と欲求の表現を含む発話の割合の平均値は7.6%であり、1割にも満たなかった。この傾向は、役割別に見ても同様であった。

e 発話時制

発話時制における発話方法の割合の平均値は、「未来」が3.3%、「過去」が

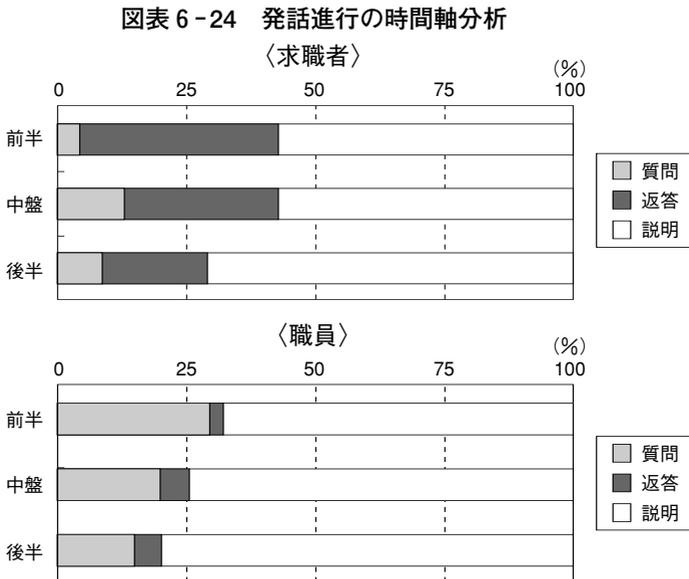
10.0%、「現在」が86.7%であった。平均して9割近くの発話に、未来もしくは過去の話であることを示す時の表現がなかった。この傾向は役割別に見ても同様であった。

(2) 表現技法の時間軸分析

表現技法ごとに、時間の経過における表現方法の割合の変化について分析する。発言総数を3等分に分類し、前半、中盤、後半に分け、それらを時間軸とした⁵。

ア 発話進行の時間軸分析 (図表6-24参照)

求職者の「返答」の割合の平均値は、前半 (38.8%)、中盤 (30.1%)、後半 (20.6%) にかけて低くなる。その変化と同調するように、職員の「質問」のそれも、前半 (29.6%)、中盤 (20.0%)、後半 (14.9%) にかけて低くなる。



5 発言総数が3で割り切れない場合、3で割り算をした発言総数の端数を、前半から中盤の順に加算していく。例えば、発言数が22のように3で割り切れない場合、前半が1~8発言 (8発言)、中盤が9~15発言 (7発言)、後半が16~22発言 (7発言) となる。

図表 6-25 発話主題の時間軸分析

〈求職者〉



〈職員〉



図表 6-26 発話方向の時間軸分析

〈求職者〉



〈職員〉



イ 発話主題の時間軸分析（図表6-25参照）

発話主題におけるいずれの表現方法の割合の平均値も、求職者と職員のとものに、時間の経過における変化がほとんど見られなかった。

ウ 発話方向の時間軸分析（図表6-26参照）

求職者の「内向」の割合の平均値は、前半と中盤で12.9%と同じだが、後半になると、18.6%と高くなる。職員では、いずれの表現方法の割合の平均値も、時間の経過における変化がほとんど見られなかった。

エ 発話時制の時間軸分析（図表6-27参照）

求職者の「過去」の割合の平均値は、前半（19.3%）、中盤（9.4%）、後半（6.8%）にかけて低くなる。職員の「過去」の割合も同じく、前半（15.7%）、中盤（7.1%）、後半（4.4%）にかけて低くなる。

図表 6 - 27 発話時制の時間軸分析
〈求職者〉



〈職員〉



4 中高年求職者の職業相談の特徴

職業相談の過程で変化のあった発話進行の「質問」、発話方向の「内向」、発話時制の「過去」を中心に、それぞれの表現方法の割合について、若年層（「30代」以下）と中高年層（「40代」と「50代」）に分けて比較する。

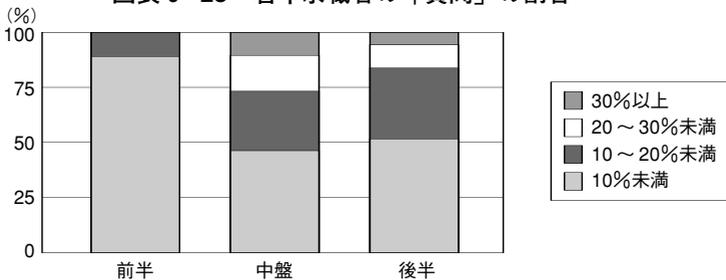
(1) 年齢別に見た「質問」の割合

ア 求職者の「質問」の割合

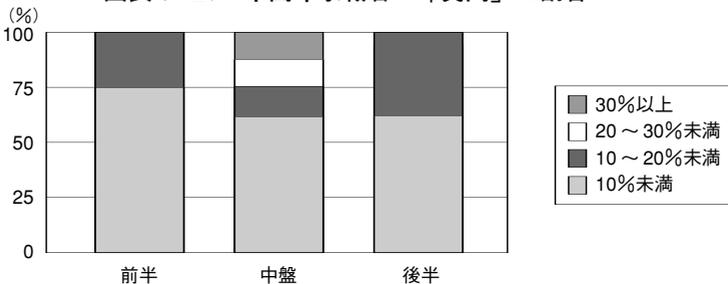
求職者の「質問」が1割以上の割合は、若年層（26.4%）と中高年層（25.0%）でともに3割を切り、違いはない。時系列で見ると、「質問」が1割以上の割合は、若年層で、前半（10.5%）と比較し、中盤（52.6%）と後半（47.4%）で極端に高くなる（図表6-28参照）。

中高年層では、「質問」が1割以上の割合は、前半（25.0%）と比較し、中盤

図表 6-28 若年求職者の「質問」の割合



図表 6-29 中高年求職者の「質問」の割合



(37.5%)と後半(37.5%)で若干、高くなる(図表6-29参照)。

イ 年齢別に見た求職者との相談における職員の「質問」の割合

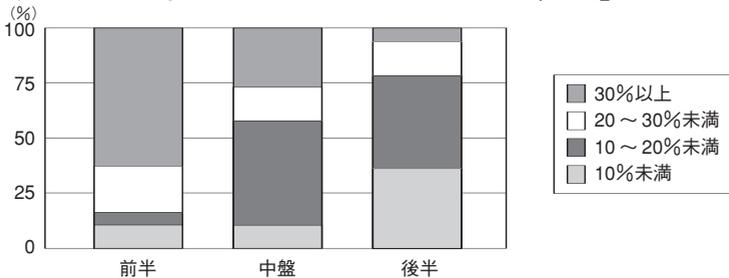
求職者の年齢層によって、職員の発話方法がどのように変化するか見てみよう。

職員の「質問」が2割以上の割合は、求職者が中高年層(50.0%)よりも、若年層(57.9%)でやや高い。

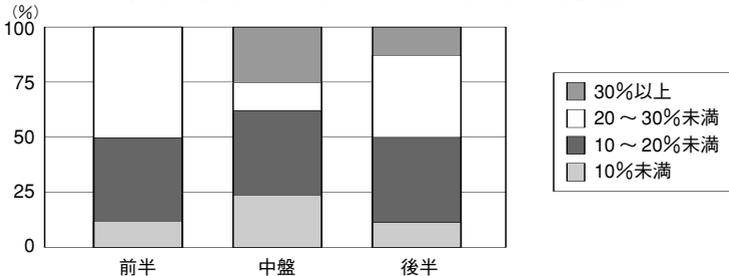
時系列で見ると、職員の「質問」が2割以上の割合は、若年層が求職者の場合、前半(84.3%)、中盤(42.1%)、後半(21.1%)にかけて低くなる(図表6-30参照)。

中高年層が求職者の場合、職員の「質問」が2割以上の割合は、前半(50.0%)と後半(50.0%)と比較し、中盤(37.5%)でやや低くなる(図表6-31参照)。

図表 6-30 若年求職者との相談における職員の「質問」の割合



図表 6-31 中高年求職者との相談における職員の「質問」の割合



(2) 年齢別に見た「内向」の割合

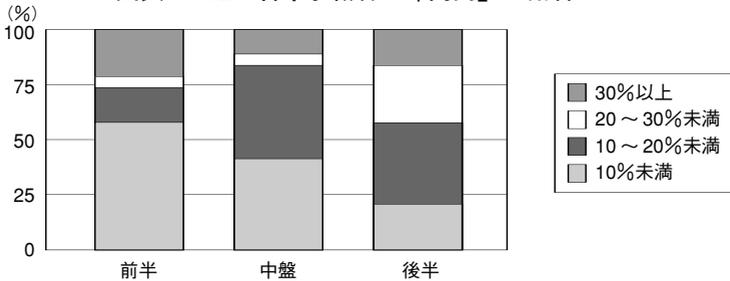
ア 求職者の「内向」の割合

求職者の「内向」が1割以上の割合は、中高年層（50.0%）よりも、若年層（63.2%）の方が高い。

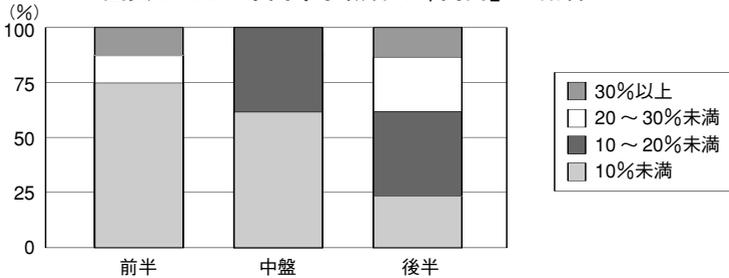
時系列で見ると、「内向」が1割以上の割合は、若年層で、前半（42.2%）、中盤（57.9%）、後半（78.9%）にかけ、高くなる（図表6-32参照）。

中高年層では、「内向」が1割以上の割合は、前半（25.0%）と中盤（37.5%）と比較し、後半（75.0%）で急激に高くなる（図表6-33参照）。

図表 6-32 若年求職者の「内向」の割合



図表 6-33 中高年求職者の「内向」の割合



イ 年齢別に見た求職者との相談における職員の「内向」の割合

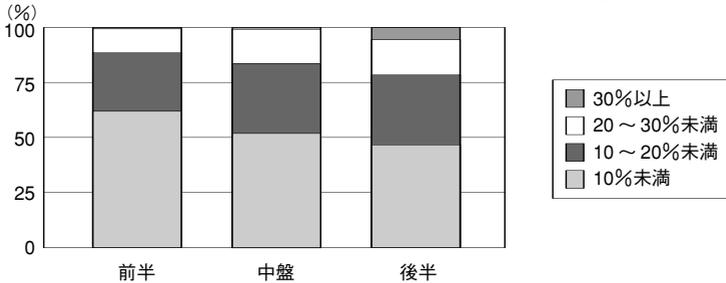
職員の「内向」が1割以上の割合は、求職者が中高年層（37.5%）よりも、若年層（47.3%）で高い。

時系列で見ると、職員の「内向」が1割以上の割合は、求職者が若年層の場合、前半（36.8%）、中盤（47.4%）、後半（52.7%）にかけ、緩やかに高くな

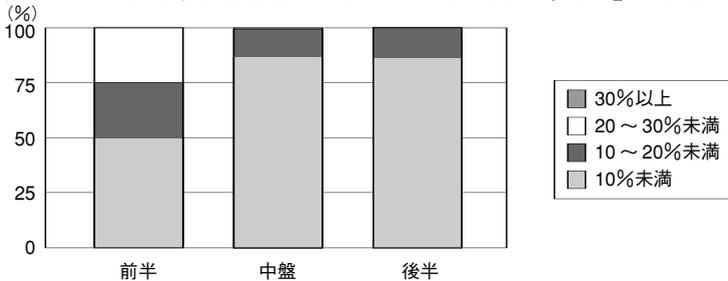
る（図表6-34参照）。

求職者が中高年層の場合、職員の「内向」が1割以上の割合は、前半（50.0%）と比較し、中盤と後半で12.5%と極端に低くなる（図表6-35参照）。

図表 6 - 34 若年求職者との相談における職員の「内向」の割合



図表 6 - 35 中高年求職者との相談における職員の「内向」の割合



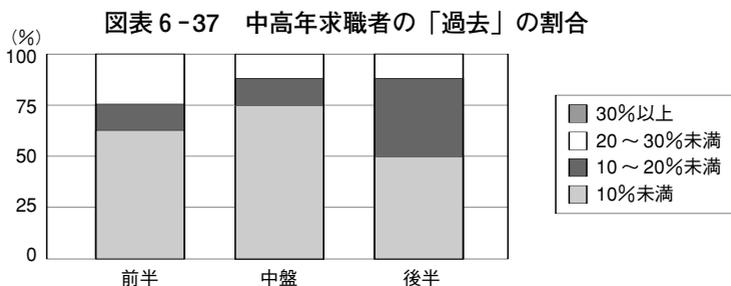
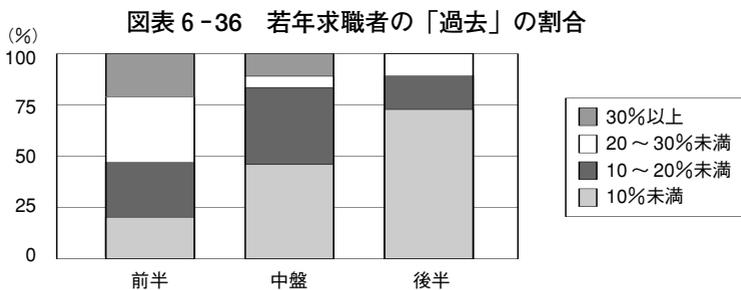
(3) 年齢別に見た「過去」の割合

ア 求職者の「過去」の割合

求職者の「過去」が1割以上の割合は、中高年層（25.0%）よりも若年層（63.2%）の方が高い。

時系列で見ると、若年層の求職者が1割以上「過去」の発話を話す割合は、前半（79.0%）、中盤（52.6%）、後半（26.3%）にかけて低くなる（図表6-36参照）。

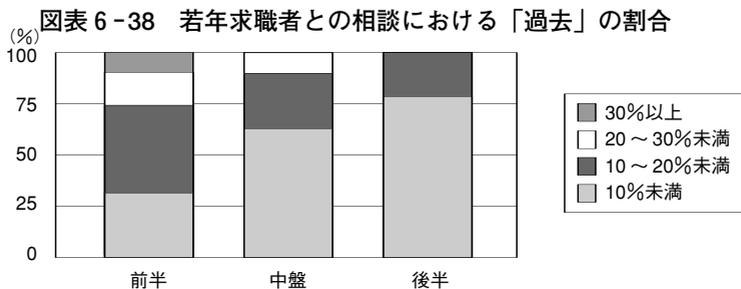
中高年層の求職者が1割以上「過去」の発話を話す割合は、前半（37.5%）と中盤（25.0%）と比較し、後半（50.5%）で高くなる（図表6-37参照）。



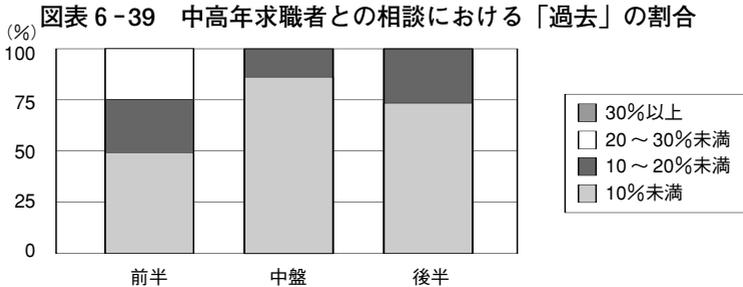
イ 年齢別に見た求職者との相談における職員の「過去」の割合

職員が「過去」の発話を1割以上話す割合は、若年層（42.1%）と中高年層（37.5%）で求職者の年齢別に見てもあまり違いはない。

時系列で見ると、職員が「過去」の発話を1割以上話す割合は、若年層の場合、前半（68.4%）、中盤（36.8%）、後半（21.1%）にかけて低くなる（図表6-38参照）。



職員が「過去」の発話を1割以上話す割合は、中高年層の場合、前半(50.0%)が、中盤(12.5%)と後半(25.0%)と比較して高い(図表6-39参照)。



第5節 考察

ハローワークの職業相談では、求職者と職員はどのような表現技法を活用して、それぞれの思う現実像を確かめ合い、考え合い、お互いが納得できる現実像へつくり直しているのだろうか？

この問いに答えるため、私たちは「職業相談・職業紹介逐語記録作成・解析システム」のプロトタイプ版を開発し、求職者と職員のやりとりを言語的な表現技法という視点から、一つひとつの発話を分類し、客観的に職業相談の特徴と過程を明らかにした。

システムによる解析の結果、ハローワークの職業相談の平均的な姿が浮かび上がってきた。それらを概観した上で、中高年求職者との職業相談について考察する。

1 ハローワークにおける職業相談

(1) 発言数と発話数

役割別に見た発話数の平均値は、求職者と職員で4対6の割合になる。発話の長さにも依るが、これだけを見れば、職員は求職者よりも多く話す傾向にある。

これは、今回の分析の対象となる職業相談の8割近くが初回相談であること

と関係していると思われる。なぜならば、初回相談では、求職者の傾向として、初めてハローワークに来所する人が多いからである。そのため、職員がハローワークにおけるサービスや雇用保険等の各種給付制度等の説明をしなければならず、必然的に求職者と比較してより多く話すようになる。

1相談当たりの相づちの回数は、求職者が62.1回であり、職員は25.9回である。1発言に換算すると、求職者は1.2回相づちを打ち、職員のそれは0.5回になる。発言数と合わせて考えると、求職者が職員の発言中により多く相づちを打ち、その結果、職員の発言数が増えることが考えられる。

(2) 表現技法

発言進行を見ると、求職者の発言のうち、「返答」の割合の平均値が3割近くであったのに対し、「質問」のそれは1割を切る。その一方で、職員の発言のうち、平均して2割近くが「質問」であり、「返答」のそれは約4%とほとんどない。また、発言手段を見ると、「質問」のうち、そのほとんどが「閉ざされた質問」になる。

「質問」には、相手の発言をコントロールし、相談をリードする性格がある。特に「閉ざされた質問」は、「開かれた質問」と比較して、相手に返答として、「はい」や「いいえ」などの諾否を求めるため、その傾向が強くなる。

つまり、ハローワークにおける職業相談では、職員が求職者の発言をコントロールし、相談を積極的に進めていく、つまり相談をリードする傾向が強いと言えよう。ただし、時系列で見ると、相談が進むにつれ、職員は「質問」の割合の平均値が、そして、求職者は「返答」のそれが低くなる。つまり、職員が求職者の発言をコントロールし、リードする傾向は、相談の前半に強く、後半になるに従って弱くなる傾向にある。

発言主題は、「理由づけ」と「感情」を合わせた感情・欲求表現を含む発言の割合の平均値を見ると、求職者と職員のとにも1割を切り、とても低い。この傾向は時系列で見ても大きな変化はない。

一般的に心理療法やカウンセリングでは、クライアントの感情表現が重視される。それに対し、ハローワークの職業相談では、それほど重視されていないことが考えられる。

発話方向では、自分自身の思いや考え、そして感情の表現である「内向」の割合の平均値は求職者が1割強であり、職員のそれが1割である。自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すよりも、状況や事柄の説明が中心になる傾向がある。

時系列で見ると、職員はほとんど変化がないが、求職者は相談の後半になって、その割合の平均値が高くなる。求職者が自分自身の思いや考え、そして気持ちを話すのに時間がかかることが考えられる。

発話時制は「現在」の割合の平均値が9割を占める。未来や過去の時制を表現する会話がほとんどない。ただし、時系列で見ると、「過去」の割合の平均値は特徴的な変化を示す。求職者と職員の共に相談の前半で高く、後半になるにつれ、低くなる傾向にある。

今回の研究では初回相談が多かったため、求職申込書の記入確認などで、相談の前半に「過去」の割合が高くなったことが考えられる。

(3) 相談の流れと表現技法の関係

求職者と職員がどのような協力のもと、お互いの現実像を確かめ合い、考え合い、納得のできる現実像へつくり直していると言えるだろうか？

求職者と職員の間で現実像をつくり直す過程には3つのタイプのあることが仮説として考えられる。

第一に相互型である。求職者と職員で同じ発話方法の割合が、時間の経過につれて、同じように変化する。発話時制がこれに該当し、求職者と職員の「過去」の割合の平均値が、相談が進むにつれ、ともに高くなる傾向にある。

第二に相補型である。求職者と職員で違う発話方法の割合が、時間の経過につれて、同じように変化する。発話進行がこれに該当し、相談が進むにつれ、職員の「質問」の割合の平均値と求職者の「返答」のそれが、ともに低くなる傾向にある。

第三に非同調型である。求職者と職員で特定の発話方法の割合が、時間の経過につれて、それぞれ違う変化をする。発話方向がこれに該当し、職員の「内向」の割合の平均値にあまり変化はないが、求職者は相談の後半になり、内向のそれが高くなる傾向にある。

今回は29と事例数が少なく、統計的にこれらの仮説を検証することができなかった。しかし、もしこういった求職者と職員の間で表現技法の関係が明らかになれば、職員は表現技法を意識的に活用することによって、以下のように相談の流れや構成を変えられることが考えられる。

- ①発話時制のような相互型の場合、職員が自分自身の発話における時制の表現をコントロールすることにより、求職者の話の時制をコントロールすることができる。
- ②発話進行のような相補型の場合、職員が求職者に積極的に相談に関わってほしいと思うならば、職員は「質問」を控えることにより、相手の「返答」を少なくし、求職者の受け身的な態度を弱くすることができる。
- ③発話方向のような非同調型の場合、求職者に自分自身の気持ちを話してもらうには時間的な経過が重要であり、職員は機が熟するまで待つという姿勢が大切になる。

社会構成主義の観点から考えると、表現技法による相談の流れや構成のコントロールが職員のみには当てはまるわけではない。求職者も表現技法をコントロールすることにより、相談の流れや構成を変えることができると考える。

2 中高年求職者の職業相談

職業相談が進むにつれ、表現技法が変化する傾向にあった発話進行の「質問」、発話方向の「内向」、発話時制の「過去」について、若年求職者との比較から、中高年求職者の職業相談について検討する。

(1) 発話進行

若年求職者の場合、前半から中盤にかけ、「質問」が1割以上の割合が急激に高くなる。つまり、中盤以降、若年求職者は積極的に相談に関わっていく傾向にある。それと比較して、中高年求職者の場合、前半、中盤、後半を通して、「質問」が1割以上の割合に大きな変化は見られない。

第3節-2-(2)-ウで説明したように、求職者の表現技法の変化は、職員の表現技法の影響を受けていることが考えられる。よって、職員の表現技法の変化とセットで考える必要がある。

職員の「質問」が2割以上の割合を見ると、若年求職者との相談では時間の経過につれ、低くなっていくのに対し、中高年求職者との相談では時系列的な変化があまり見られない。

つまり、若年求職者との相談の場合、相談が進むにつれ、若年求職者が相談に積極的に関与するようになり、その一方で、職員は積極的に参加する程度を弱めることが考えられる。これに対し、中高年求職者との相談の場合、中高年求職者と職員のともに時系列的な変化が見られない傾向にある。

(2) 発話方向

若年求職者の場合、時間の経過につれて、「内向」が1割以上の割合は高くなる傾向にある。それと比較して、中高年求職者の「内向」が1割以上の割合は後半になって急激に高くなる傾向にある。

これに対し、職員の「内向」が1割以上の割合は、若年求職者との相談の場合、時間の経過につれ、やや高くなる。中高年求職者との相談の場合、中盤以降、職員の「内向」が1割以上の割合が急激に低くなる。

第5節-2-(1)で説明したように、発話方向は非同調型であると考えられた。しかし、年齢別に見ると、若年求職者との相談の場合、違う傾向を示す。すなわち、相談が進むにつれ、若年求職者と職員はともに自分自身の思いや考え、そして気持ちを話していく傾向にある。つまり相互型の傾向がやや見られる。これに対し、中高年求職者との相談の場合、職員と同調することなく、中高年求職者は相談の後半になって自分自身の思いや考え、そして気持ちを話す傾向にある。

(3) 発話時制

若年求職者の場合、時間の経過につれて、「過去」が1割以上の割合は低くなる。それと比較して、中高年求職者の「過去」が1割以上の割合は後半になって急激に高くなる。

これに対し、若年求職者との相談の場合、職員の話す「過去」が1割以上の割合は、相談が進むにつれて低くなる。中高年求職者との相談の場合、中盤以降、職員の話す「過去」が1割以上の割合は急激に低くなる。

第5節-2-(1)で説明したように、発話時制は相互型であると考えられていた。しかし、年齢別に見ると、それぞれが違う傾向を示す。若年求職者の場合、相談が進み、職員が過去を話さなくなるにつれ、反対に若年求職者も過去を話さなくなる傾向にある。

これに対し、中高年求職者の場合、職員と同調することなく、相談の後半になると、過去について話す傾向が強くなる。

(4) 中高年求職者との職業相談の工夫

発話進行における「質問」の役割として、相談を積極的にリードすることがある。相談をリードするとは、相談への関与を深めることでもある。

若年求職者は、相談が進むにつれ、積極的に相談に関与していくのに対し、中高年求職者は、相談全般であまり積極的に関与していない傾向にあった。

中高年求職者との相談では、職員は「質問」を控え、中高年求職者の「返答」といった受け身的な応答を弱め、積極的な関与を促すことが考えられる。

発話主題の「内向」の役割は、自分自身の思いや考え、そして気持ちを表現することにある。社会心理学の研究分野では、これを「自己開示」という。

若年者求職者は、職員とともに自己開示をしていく傾向がややあった。それに対し、中高年求職者は、職員の傾向とは関係なく、後半になって自己開示をする傾向にあった。

つまり、中高年求職者に自己開示をしてもらうには、職員は彼らが話し始めるまで待つ姿勢が大切であることが考えられる。

発話時制の「過去」も、この自己開示と同様な傾向が見られた。若年求職者は、相談が進むにつれ、職員と同じように、過去の話をしなくなる傾向にあった。それに対し、中高年求職者は、職員の傾向とは関係なく、後半になって過去の話をする傾向にあった。

つまり、自己開示と同様、中高年求職者に過去の話をしてもらうには、職員は彼らが話し始めるまで待つ姿勢が大切であることが考えられる。

3 今後の課題

私たちはシステムを活用し、ハローワークにおける中高年求職者を対象とし

た職業相談の傾向を把握した。若年者と比較し、中高年求職者はあまり質問をしない。職員と同調することなく、相談の後半になって、過去の出来事や自分自身の思いや考えについて話す傾向にある。どちらかと言えば、積極的に話すというより、消極的な印象になる。

ならば、彼らがもっと質問をするように、そして相談の前半から自分自身の思いや考え、そして過去の出来事について話すように働きかけたほうがよいのだろうか？

そうとも言えない。消極的な相談が中高年求職者に合っているかもしれないからである。また、一口に中高年求職者と言っても様々である。全ての中高年求職者が消極的なわけではない。

相談の良し悪しは求職者と職員のやりとりに現れる。大切なことは、ハローワークの職業相談で、どのようなやりとりが行われているのか、把握することである。できれば、職員は、相談をしながら、自分自身が求職者にどのような発言をし、その発言の前後で求職者の発言がどのように変化したのか、意識できるようにすることが望ましい。

そして、何をどのように変えれば、よりよい職業相談ができるようになるのかを考え、その考えを試すことである。試した経験を言葉にし、自分自身の知識とする。同僚とその経験を分かち合うことができれば、なおよい。

システムの開発はこういった職業相談の改善の取り組みに貢献する。言葉や数字で、職業相談における求職者と職員のやりとりを表現できるようになるからである。その結果、私たちは自分自身の職業相談の経験を表現でき、過去の経験と比較したり、他者とその経験を分かち合うことが可能になる。

この試みはすでに行われている。平成17年度と平成18年度の労働大学校における「キャリア・コンサルタント養成研修」コースの「事例研究」のカリキュラムでは、研修生であるハローワーク職員が、システムを活用して、本人が実際に担当した職業相談の逐語記録を解析し、その結果から現場での相談の改善策を検討した。樞野（2006b）は、このアクション・リサーチの結果について報告している。

今後の課題としては3つある。

第一に、職業相談事例を増やし、相談回数、求職者や職員の性別や年齢、そ

これらの組み合わせ等から、職業相談の傾向を把握することである。職業相談は多様だが、全体的な傾向を把握することは、個別事例の位置づけを理解する上で役に立つはずである。

第二に、職業相談のプロセスと相談後の就職活動や就職実績との関係を明らかにすることである。職業相談は職業紹介に先立って行われ、その意義は、職業紹介によって雇用関係が成立する可能性を高めることにある。よって、職業相談においてどのようなやりとりがその可能性を高めるようになるのか検討する必要がある。

第三に、発話の分類基準をより簡素化し、発話分類を容易にすることである。できれば、自動的に発話分類ができるようになることが望ましい。そのため、分類の基準を文節レベルにし、該当する言葉があれば自動的に分類できるようにすることが考えられる。